



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP RETENSI NASABAH DALAM
PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK KUR
BRI UNIT PARUNG BOGOR**

Rizkika Cahya Anggraini

Universitas Pamulang

Iman Lubis

Universitas Pamulang

Jl. Surya Kencana No.1, Pamulang Barat, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan,
Banten 15417

rizkikacahya21@gmail.com, dosen01479@unpam.ac.id

Abstrak. This study aims to analyze the influence of service quality and complaint handling on customer retention from the perspective of credit intermediation in the Kredit Usaha Rakyat (KUR) product at BRI Unit Parung Bogor. Customer retention in this research reflects the continuity of financing relationships, the tendency to apply for repeated financing, and the stability of customers in maintaining their credit commitments—all of which are closely related to the effectiveness of credit intermediation at the unit level. This study employed a quantitative approach by distributing questionnaires to KUR customers and analyzing the data using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer retention, and complaint handling likewise shows a positive and significant effect. Simultaneously, service quality and complaint handling significantly influence customer retention, as evidenced by an F-value of 72.584 with a significance level of 0.000. This demonstrates that both variables collectively contribute strongly to increasing customer retention in KUR financing. High customer retention directly enhances the effectiveness of credit intermediation by improving repayment smoothness, reducing the risk of non-performing loans, and increasing the likelihood of customers reusing financing services. These findings emphasize that improving service quality and enhancing the professionalism of complaint handling are crucial strategies for BRI Unit Parung Bogor in strengthening customer retention and supporting sustainable credit intermediation within the microfinance sector.

Keywords: *Service Quality, Complaint Handling, Customer Retention, Credit Intermediation, KUR BRI*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap retensi nasabah dalam perspektif intermediasi kredit pada produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Parung Bogor. Retensi nasabah dalam penelitian ini menggambarkan keberlanjutan hubungan pembiayaan, kecenderungan melakukan pembiayaan ulang, serta stabilitas nasabah dalam menjaga komitmen kredit,

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

yang seluruhnya berkaitan erat dengan efektivitas intermediasi kredit pada tingkat unit kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah KUR, dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi nasabah, begitu pula penanganan keluhan yang juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah, yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 72.584 dengan signifikansi 0.000. Hal ini membuktikan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi bersama yang kuat dalam meningkatkan retensi nasabah KUR. Retensi nasabah yang tinggi berdampak langsung pada efektivitas intermediasi kredit melalui peningkatan kelancaran pembayaran, pengurangan risiko kredit bermasalah, serta meningkatnya kecenderungan nasabah melakukan penggunaan ulang pembiayaan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan profesionalisme penanganan keluhan menjadi strategi penting bagi BRI Unit Parung Bogor dalam memperkuat retensi nasabah dan mendukung keberlanjutan intermediasi kredit pada sektor pembiayaan mikro.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Retensi Nasabah, Intermediasi Kredit, KUR BRI*

PENDAHULUAN

Retensi nasabah merupakan kemampuan bank dalam mempertahankan hubungan pembiayaan secara berkelanjutan, yang tercermin melalui komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan kredit, melakukan pembiayaan ulang, serta tidak berpindah ke lembaga keuangan lain. Retensi tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan, tetapi juga menunjukkan adanya kepercayaan dan pengalaman positif yang konsisten. Kotler dan Keller menegaskan bahwa retensi terbentuk dari pengalaman layanan yang baik dan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Dalam konteks pembiayaan mikro seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR), retensi memiliki makna strategis karena berkaitan langsung dengan stabilitas hubungan kredit dan kelancaran angsuran.

Putri dan Rahayu (2023) menjelaskan bahwa retensi nasabah tercermin dalam perilaku berulang seperti repeat financing, keberlanjutan hubungan kredit, serta kecenderungan nasabah untuk tetap setia pada bank yang sama. Faktor-faktor yang memengaruhi retensi meliputi kualitas layanan, efektivitas penanganan keluhan, komunikasi, kepercayaan, dan persepsi nilai. Dalam layanan KUR, faktor-faktor tersebut menjadi semakin penting karena karakteristik nasabah mikro yang sangat bergantung pada kemudahan layanan, kecepatan proses, serta hubungan personal dengan petugas bank.

Perkembangan industri perbankan pada periode 2021–2025 yang ditandai oleh persaingan digital dan tuntutan efisiensi intermediasi kredit menjadikan retensi nasabah

sebagai aspek krusial bagi perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai bank dengan fokus utama pada pembiayaan UMKM, perlu menjaga retensi nasabah KUR untuk memastikan keberlanjutan penyaluran kredit dan pengendalian risiko. Penelitian Widayati dan Jatmiko (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap retensi, khususnya pada dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati, sementara Tarigan, Hasnita, dan Binti Mas Pelin (2023) menekankan pentingnya kejelasan prosedur dan keadilan dalam penyelesaian keluhan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dan dikaji kembali oleh Rahmatia et al. (2023) masih relevan dalam mengukur kualitas layanan perbankan modern melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik. Temuan menunjukkan bahwa keandalan dan empati memiliki pengaruh terbesar terhadap perilaku berkelanjutan nasabah. Dalam penelitian ini, perilaku berkelanjutan tersebut diposisikan sebagai bagian dari retensi nasabah, yang mencerminkan komitmen nasabah untuk mempertahankan hubungan pembiayaan dengan bank.

Namun demikian, terdapat perbedaan pandangan dalam penelitian terdahulu mengenai faktor dominan yang memengaruhi retensi nasabah. Widayati dan Jatmiko (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama pembentuk retensi, sedangkan Tarigan et al. (2023) menegaskan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh yang lebih besar karena mampu memperkuat kepercayaan meskipun terjadi ketidaksesuaian layanan. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya theoretical gap dan research gap terkait determinan utama retensi nasabah, khususnya pada sektor pembiayaan mikro seperti KUR.

Dari perspektif intermediasi kredit, retensi nasabah memberikan kontribusi penting terhadap efektivitas penyaluran pembiayaan. Mohammed dan Japee (2025) menyatakan bahwa retensi yang tinggi mampu menurunkan biaya transaksi, meningkatkan kelancaran angsuran, serta memperkuat stabilitas portofolio kredit. Nasabah dengan tingkat retensi tinggi cenderung memiliki hubungan kredit yang lebih stabil, melakukan pembiayaan ulang, dan memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu, sehingga mendukung kualitas kredit dan mengurangi risiko pembiayaan bermasalah.

Di BRI Unit Parung Bogor, KUR merupakan produk unggulan yang banyak digunakan oleh pelaku usaha mikro. Data periode 2020–2024 menunjukkan fluktuasi jumlah nasabah KUR yang mencerminkan kebijakan penyaluran yang semakin selektif untuk menjaga kualitas kredit. Hasil wawancara awal menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat kendala dalam proses administrasi dan penanganan keluhan, banyak nasabah tetap mempertahankan hubungan pembiayaan karena faktor kepercayaan, reputasi bank, dan kemudahan akses KUR. Fenomena ini menegaskan pentingnya kualitas layanan dan penanganan keluhan dalam memperkuat retensi nasabah serta mendukung keberhasilan fungsi intermediasi kredit. Oleh karena itu, penelitian ini

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

mengkaji pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap retensi nasabah KUR dalam perspektif intermediasi kredit di BRI Unit Parung Bogor.

KAJIAN TEORI

Kualitas Layanan

Menurut Ismaya (2022), kualitas layanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan melalui proses pelayanan yang efektif, ramah, dan konsisten.

Penanganan Keluhan

Wulandari & Suryani (2023) menjelaskan bahwa penanganan keluhan (complaint handling) yang efektif harus memenuhi tiga komponen utama. Procedural Justice, yaitu kejelasan prosedur penyampaian keluhan; Interactional Justice, yakni sikap ramah, empati, dan komunikasi pegawai yang baik; serta Outcome Justice, yaitu hasil penyelesaian yang adil dan memberikan solusi yang dapat diterima oleh nasabah. Teori ini sangat relevan dalam konteks layanan KUR, karena KUR merupakan produk pembiayaan mikro yang rawan menimbulkan keluhan administratif, verifikasi data, maupun proses pencairan.

Retensi Nasabah

Ardiansyah (2022) menjelaskan bahwa retensi nasabah terbentuk melalui pengalaman positif, kualitas layanan yang konsisten, dan hubungan interpersonal yang memberikan nilai tambah bagi nasabah. Retensi mencerminkan keterikatan rasional dan emosional nasabah terhadap bank, yang membuat mereka memilih untuk tetap melanjutkan pembiayaan meskipun tersedia alternatif lembaga keuangan lain.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menekankan pada pengolahan data numerik dengan analisis statistik untuk menguji hipotesis serta menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, di mana setiap variabel diukur secara objektif melalui instrumen yang terstandarisasi sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi kualitas layanan, penanganan keluhan, retensi nasabah, serta intermediasi kredit pada layanan KUR BRI Unit Parung Bogor.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI Unit Parung Bogor yang masih aktif dan tercatat melakukan pengajuan pembiayaan pada tahun berjalan, dengan jumlah total 147 nasabah. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dari populasi 147 nasabah KUR, maka diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 107 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling sesuai kriteria penelitian.

Variabel Penelitian

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Retensi Nasabah.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup berdasarkan indikator yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner disusun dengan skala Likert dari 1 hingga 5.

Teknik Analisis Data

Bagian metodologi penelitian ini menjelaskan bahwa pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas menggunakan Corrected Item–Total Correlation dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha ($>0,70$) untuk memastikan keakuratan dan konsistensi kuesioner pada variabel kualitas layanan, penanganan keluhan, dan retensi nasabah. Selanjutnya, kelayakan model regresi diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), multikolinearitas (Tolerance dan VIF), serta heteroskedastisitas (Scatterplot). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap retensi nasabah KUR BRI Unit Parung Bogor, dengan pengujian hipotesis melalui uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2), guna menilai signifikansi, kekuatan model, serta kontribusi retensi nasabah dalam mendukung efektivitas intermediasi kredit.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL ANALISIS

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, normalitas residual diuji menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai p di atas 0,05, maka data dianggap memenuhi asumsi normalitas; sebaliknya, jika nilainya di bawah 0,05, maka data tersebut diinterpretasikan sebagai tidak normal. Berikut adalah hasil uji normalitas pada penelitian ini:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

Tabel 4.1
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.55674862
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.080
	Negative	-.094
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test pada variabel Kualitas Layanan (X1), Penanganan Keluhan (X2), dan Retensi Nasabah (Y), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4.2
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	33.836	8.158		4.148	.000		
	Kualitas Layanan	.029	.126	.030	.227	.821	.906	1.103
	Penanganan Keluhan	.168	.188	.117	.897	.373	.906	1.103

a. Dependent Variable: Retensi Nasabah

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada variabel Kualitas Layanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) terhadap Retensi Nasabah (Y), diperoleh nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1.103 dan nilai Tolerance sebesar 0.906 untuk kedua variabel independen. Karena nilai VIF kurang dari 10 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel. Tidak ditemukannya gejala multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan berdiri secara independen dalam menjelaskan Retensi Nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa masing-masing variabel memberikan kontribusi penjelasan yang unik dan tidak saling tumpang tindih dalam model regresi. Dengan demikian, model penelitian yang digunakan layak dan stabil untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap retensi nasabah KUR..

Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.3
Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.851	3.067		-3.538	.001
	Kualitas Layanan (X1)	.982	.087	.790	11.308	.000
	Penanganan Keluhan (X2)	.169	.069	.172	2.459	.017

a. Dependent Variable: Retensi Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi nasabah. Kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,982 dan nilai signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan secara nyata meningkatkan retensi nasabah, diperkuat oleh nilai t sebesar 11,308 dan Beta tertinggi (0,790). Sementara itu, penanganan keluhan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi 0,169 dan nilai signifikansi 0,017, meskipun kontribusinya relatif lebih kecil, sebagaimana tercermin dari nilai t sebesar 2,459 dan Beta 0,172. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dalam membangun retensi nasabah, namun efektivitas penanganan keluhan tetap berperan penting dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Hasil Uji t

**Tabel 4.4
Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10.851	3.067		-3.538	.001

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

Kualitas Layanan (X1)	.982	.087	.790	11.308	.000
Penanganan Keluhan (X2)	.169	.069	.172	2.459	.017

a. Dependent Variable: Retensi Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji t parsial, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah. Kualitas layanan (X1) memiliki nilai thitung sebesar 11,308 yang lebih besar dari ttabel 1,668 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga H0 ditolak dan Ha diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah. Demikian pula, penanganan keluhan (X2) menunjukkan nilai thitung sebesar 2,459 yang lebih besar dari ttabel 1,668 dengan nilai signifikansi 0,017 (< 0,05), sehingga H0 ditolak dan Ha diterima, yang berarti penanganan keluhan juga berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah.

Hasil Uji F

**Tabel 4.5
Hasil Uji F Simultan**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3266.587	2	1633.294	72.584	.000 ^b
	Residual	1440.129	64	22.502		
	Total	4706.716	66			

a. Dependent Variable: Retensi Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan (X2), Kualitas Layanan (X1)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti bahwa secara simultan variabel Kualitas Layanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Retensi Nasabah (Y). Dengan nilai F hitung sebesar 72,584, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang melibatkan kedua variabel independen tersebut mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen dengan sangat baik.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah KUR di BRI Unit Parung Bogor, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas layanan terbukti menjadi faktor dominan yang mendorong keberlanjutan hubungan nasabah, sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan. Pelayanan yang cepat, ramah, serta kemudahan prosedur KUR membentuk kepercayaan dan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank dan melakukan pembiayaan ulang.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

Penanganan keluhan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah. Respons yang cepat, komunikasi yang jelas, sikap empatik, dan penyelesaian masalah yang solutif memperkuat hubungan emosional dan kepercayaan nasabah kepada bank. Dalam konteks intermediasi kredit, retensi yang terbentuk melalui penanganan keluhan yang baik berkontribusi pada kepatuhan pembayaran angsuran, stabilitas hubungan pemberi pinjaman, serta penurunan risiko kredit bermasalah (NPL).

Secara simultan, kombinasi kualitas layanan dan penanganan keluhan memiliki implikasi langsung terhadap efisiensi intermediasi kredit. Retensi nasabah yang tinggi mendorong repeat financing, menekan biaya akuisisi debitur baru, mempercepat proses analisis dan pencairan kredit, serta meningkatkan produktivitas unit kerja. Selain itu, penyelesaian keluhan yang efektif mengurangi pekerjaan ulang (rework) dan beban operasional, sehingga mendukung penurunan rasio BOPO dan peningkatan efisiensi operasional bank.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan bukan sekadar aspek pelayanan, melainkan strategi kunci dalam memperkuat retensi nasabah dan mendukung efektivitas intermediasi kredit KUR. Retensi nasabah berkontribusi pada penurunan risiko kredit, stabilitas arus kas pemberi pinjaman, keberlanjutan portofolio kredit, serta peningkatan efisiensi dan profitabilitas perbankan, khususnya pada BRI Unit Parung Bogor.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Retensi Nasabah (Y) dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas layanan dalam penelitian ini berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap retensi nasabah KUR di BRI Unit Parung Bogor. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 11,308 yang lebih besar dari t tabel 1,668, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap retensi nasabah diterima.
2. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Widayati & Jatmiko (2022) serta Fatmawati & Pradana (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan hubungan nasabah dalam sektor perbankan.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel Penanganan Keluhan (X2) terhadap Retensi Nasabah (Y) dapat disimpulkan bahwa secara parsial penanganan keluhan dalam penelitian ini berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap retensi nasabah KUR di BRI Unit Parung Bogor. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,459 yang lebih besar dari t tabel 1,668, serta nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap retensi nasabah diterima.
4. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Putri & Rahayu (2023) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan yang efektif mampu meningkatkan keberlanjutan hubungan nasabah melalui peningkatan kepercayaan dan kenyamanan layanan.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

5. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), variabel Kualitas Layanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Retensi Nasabah (Y) pada layanan KUR BRI Unit Parung Bogor. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 72,584 yang lebih besar dari F tabel 2,75, serta tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap retensi nasabah.
6. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,694, yang berarti bahwa 69,4% variasi retensi nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan penanganan keluhan, sedangkan 30,6% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.
7. Retensi nasabah yang terbentuk sebagai hasil dari kualitas layanan dan penanganan keluhan yang baik berkontribusi terhadap efektivitas intermediasi kredit, khususnya pada penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Parung Bogor. Nasabah dengan tingkat retensi yang tinggi cenderung menjaga kelancaran pembayaran angsuran, melakukan pembiayaan ulang (repeat financing), serta memiliki risiko kredit yang lebih rendah. Kondisi ini mendukung terciptanya portofolio kredit yang sehat, efisiensi operasional, serta keberlanjutan fungsi intermediasi kredit bank.

SARAN

1. Bagi Bank BRI Unit Parung Bogor, peningkatan kualitas layanan perlu diposisikan tidak hanya sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga sebagai strategi untuk memperkuat efisiensi intermediasi kredit melalui pelayanan yang akurat, proses kredit yang lebih cepat, serta peningkatan literasi nasabah agar penggunaan KUR lebih produktif.
2. Selain itu, penguatan penanganan keluhan menjadi penting karena penyelesaian keluhan yang cepat dan tepat dapat menekan potensi kredit bermasalah, menjaga keberlanjutan hubungan pembiayaan, serta mendukung efektivitas program KUR. Pemanfaatan teknologi digital dalam proses KUR juga disarankan untuk menurunkan biaya operasional dan meningkatkan efisiensi intermediasi kredit.
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti kepuasan nasabah, kualitas produk kredit, kepercayaan merek, dan transformasi digital, serta mengembangkan model penelitian dengan variabel intervening, khususnya kepuasan nasabah, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara layanan perbankan dan efisiensi intermediasi kredit.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, B. (2021). *Metode penelitian ekonomi Islam*. Pustaka Setia.
- Bakar, R. A. (2019). *Manajemen pemasaran*. Alfabeta.
- Edy, S. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Fachrurazi. (2022). *Pengantar manajemen*. Cendikia Mulia Mandiri.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

- Farid, A. (2024). *Manajemen komplain dan customer care*. Andi Offset.
- Fauzy, A. (2019). *Metode sampling* (Edisi ke-2). Universitas Terbuka.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2022). *Ekonometrika: Teori, konsep, dan aplikasi dengan SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. Jossey-Bass.
- Johnston, R., & Clark, G. (2008). *Service operations management*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Santoso, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. CV Widya.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi penelitian*. Rajawali Pers.
- Sudaryono. (2019). *Manajemen pemasaran*. Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

Jurnal / Artikel Ilmiah

- Adita, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 112–125.
- Fahreza, D. (2022). Kualitas layanan dan peranannya dalam meningkatkan kinerja intermediasi perbankan. *Jurnal Ekonomi Modern*, 5(3), 87–99.
- Hasan, M. (2023). Efektivitas intermediasi perbankan di era digital. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 27(1), 14–29.
- Lutfiana, S., Aini, R., & Prasetyo, B. (2024). Peran KUR BRI dalam memperkuat efisiensi intermediasi keuangan. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Indonesia*, 11(1), 55–68.
- Mohammed, R., & Japee, D. (2025). Financial intermediation efficiency and customer retention in the banking sector. *Global Journal of Finance and Economics*, 14(2), 99–118.
- Rahmatia, A., Yusuf, D., & Prasetyo, D. (2023). Dimensi SERVQUAL terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah. *Jurnal Bisnis dan Keuangan Syariah*, 12(2), 55–68.
- Tarigan, D., Hasnita, R., & Pelin, B. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi*, 8(3), 301–310.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP RETENSI
NASABAH DALAM PERSPEKTIF INTERMEDIASI KREDIT PADA PRODUK
KUR BRI UNIT PARUNG BOGOR**

- Widayati, R., & Jatmiko, W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Cabang Ungaran. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 45–56.
- Utomo, A. P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Manajemen Universitas Pamulang (JUMANIS)*, 8(1), 44–52. (Dosen UNPAM -- teori kualitas layanan)
- Utami, D. (2019). Loyalitas pelanggan dalam perspektif perilaku konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang*, 5(2), 77–89. (Dosen UNPAM -- teori loyalitas)
- Pradana, A. (2023). Pengaruh pelayanan nasabah dan penanganan komplain terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Riset Manajemen Universitas Pamulang*, 9(1), 66–79. (Dosen UNPAM -- teori complaint handling & loyalitas)
- .